

## DAFTAR PUSTAKA

- Afan Doni Sucahyo. 2013. "Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro)". *Jurnal Profit* Volume 7 No. 1:151-156.
- Apriliani Fitri. 2014. "*Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya*". *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 17 No. 1:157-167
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Keempat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Chaca Magasi (2015). "*Customer Relationship Marketing and its Influence on Customer Retention: A Case of Commercial Banking Industry in Tanzania. Global Business, Economics, Finance and Banking*". ISBN 978-1-63102 286-9 16-18 No.1: 231-244
- Cristina Widya Utami. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Harun, Harniza. 2011. "Pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: pada PT., Bank Muamalat cabang Jambi)". *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Volume 3 No. 1: 59-75
- Hatane Samuel. 2012. "*Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1: 33-41
- Herdian Gina. 2013. "Pengaruh Realationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang". *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 1 No 2: 676-689
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Khusnul Alim, dan Kholid Murtadho. 2014. "Pengaruh *Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Speedy Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Pandaan*". *Jurnal Heritage* Volume 2 No 2: 141-158

- Kismono, Gugup. 2011. *Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid I Terjemahan oleh Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Prehalindo.
- Lupiyadi, Rambat dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir Moch. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ndubisi Emmanuel Chidozie. 2015. "Relationship Marketing: Customers Satisfaction Based Approach". *International journal of Innovative Research in Management*. Volume 3 No 2: 28-39
- Prasaranphanich. 2007. *Perilaku Konsumen : Analisis Model Keputusan*. Universitas Atma jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Santi wijayanti. 2010. "Pengaruh Implementasi *Relationship Market* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Persero) Tbk. Cabang Wonogiri)". *Skripsi*, Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Soegiarto, Soekidjan. 2009. *Komitmen Organisasi Sudahkah Menjadi Bagian Dari Kita?*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sudjana. 2001. *Teknik Pengambilan Sampel Regresi*. Bandung: Tarsito
- dan Sulhida Silmi. 2013. "Persepsi Nasabah Tentang *Relationship Marketing* Pengaruhnya Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Tabungan Utama PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang)". Volume 3 No 1: 46-55
- Sugiarto, Catur dan Ratna Saraswati. 2014. *Bisnis Internasional*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Handoko, T Hani. 1999. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI
- Velnampy, T & S.Sivesan. 2012. *Customer Relationship Marketing Customer Satisfaction: A Study on Mobile Service Providing Companies in Srilanka*, Global Journals Inc. (USA). Halaman 391-407

Utomo, Priyanto Doyo, 2006. Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler. Thesis: Universitas Gadjah Mada.

Zhafarina Hadyan. 2014. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Pelanggan Natasha Skin Care Kudus. Jurnal Pemasaram Volume 7 No. 1: 219-226

Pedoman Penyusunan Skripsi.

